

A. Απόψεις/προτάσεις της εταιρείας Forthnet ΑΕ επί της Δημόσιας Διαβούλευσης για την Προσφορά Αναφοράς ΟΤΕ 2010 για την Παροχή Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής

Γενικά Σχόλια:

1. Αρχικά θεωρούμε ότι ο ορισμός και η ανάλυση της σχετικής αγοράς μισθωμένων γραμμών χονδρικής θα έπρεπε να έχει προηγηθεί της παρούσας διαβούλευσης και σύμφωνα με τα αποτελέσματα αυτής να καθοριστεί το περιεχόμενο της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ για την παροχή υπηρεσιών μισθωμένων γραμμών χονδρικής. Η ΕΕΤΤ θα πρέπει άμεσα να προβεί στην ανάλυση και τον ορισμό της σχετικής αγοράς καθώς αφενός έχουν παρέλθει ήδη σχεδόν τέσσερα (4) έτη από την τελευταία ανάλυση και αφετέρου οι εξελίξεις στην αγορά έχουν καταστήσει επιτακτική την ανάγκη να συμπεριληφθούν μεγαλύτερες ταχύτητες (π.χ. 622 Mbps) και διαφορετικές τεχνολογίες (π.χ. Ethernet) στην σχετική αγορά. Σε κάθε περίπτωση, ο ορισμός της σχετικής αγοράς θα πρέπει να γίνει επί τη βάση της τεχνολογικής ουδετερότητας.
2. Η προσφορά Αναφοράς και ειδικότερα ο ορισμός συγκεκριμένων προσφερόμενων ταχυτήτων «φωτογραφίζει» μία συγκεκριμένη τεχνολογία πρόσβασης και επομένως δεν ανταποκρίνεται στην αρχή της τεχνολογικής ουδετερότητας.
3. Ήδη με την ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς ΟΤΕ για την παροχή υπηρεσιών Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής (ΑΠ ΕΕΤΤ 470/014/06.09.2006), ο ΟΤΕ είχε δεσμευτεί να δημιουργήσει εντός εύλογου χρονικού διαστήματος το προβλεπόμενο στην ως άνω απόφαση Πληροφοριακό Σύστημα (Π.Σ.) προκειμένου τα σχετικά αιτήματα των παρόχων να υποβάλλονται ηλεκτρονικά. Θεωρούμε αδικαιολόγητη την καθυστέρηση υλοποίησης και θέσης σε λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος ΟΤΕ για την διαχείριση των αιτημάτων των παρόχων για την παροχή υπηρεσιών μισθωμένων γραμμών χονδρικής. Θα πρέπει ο ΟΤΕ να έχει ολοκληρώσει την εγκατάσταση και λειτουργία του σχετικού Πληροφοριακού Συστήματος πριν τη θέση σε ισχύ της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ 2010.

Άρθρο Σχεδίου Διαβούλευσης	Παράγραφος	Σχόλια Forthnet	Προτάσεις Forthnet
1.2. Ορισμοί		Δεν προβλέπεται ορισμός για τις «Μισθωμένες Γραμμές»	Να διατυπωθεί ο σχετικός ορισμός ώστε να συνάδει με την αρχή της τεχνολογικής ουδετερότητας.
4. Δίκτυο Κόμβων ΟΤΕ για την χονδρική παροχή Τερματικών και Ζευκτικών Τμημάτων ΜΓ			Θα πρέπει να αυξηθούν τα 46 ΚοΜΓ.
5. Προσφερόμενες Υπηρεσίες		Δεν είμαστε σύμφωνοι με τον περιορισμό των ταχυτήτων μέχρι 155 Mbps	Θα πρέπει περιληφθούν και οι χωρητικότητες έως 2488 Mbps για όλους τους τύπους κυκλωμάτων (βλ. επίσης γενικό σχόλιο 1 ανωτέρω).
5. Προσφερόμενες Υπηρεσίες	5.2.1-5.6		Να προστεθούν αντιστοίχως και σύμφωνα με τα ανωτέρω οι Προδιαγραφές Διεπαφών, Χαρακτηριστικών Σύνδεσης και Προδιαγραφών Επιδόσεων για μισθωμένες γραμμές με χωρητικότητα έως 2488 Mbps.
5. Προσφερόμενες Υπηρεσίες	5.5.2-5.5.4	Δεν προβλέπεται παράδοση της ΣΜ σε ΦΥΠ με διπλή όδευση	Να προβλεφθεί παράδοση της ΣΜ σε ΦΥΠ με διπλή όδευση
5. Προσφερόμενες Υπηρεσίες	5.7.3 Όροι και προϋποθέσεις	Ο λόγος απόρριψης «Διαφύλαξη της ακεραιότητας δικτύου ΟΤΕ» είναι αόριστος	Θα πρέπει να προβλεφθεί ότι η απάντηση του ΟΤΕ θα πρέπει να είναι ειδικά αιτιολογημένη.

5. Προσφερόμενες Υπηρεσίες	5.7.3 Όροι και προϋποθέσεις	Η πρόβλεψη « <i>Ταυτόχρονα με την κοινοποίηση των λόγων απόρριψης, ο ΟΤΕ οφείλει να προτείνει εναλλακτικό τύπο συνεγκατάστασης, προκειμένου να ικανοποιήσει το αίτημα του Δικαιούχου</i> » είναι αόριστη και χρήζει διευκρίνισης.	Προτείνουμε η σχετική πρόβλεψη να τροποποιηθεί ως εξής: « <i>Ταυτόχρονα με την κοινοποίηση των λόγων απόρριψης, ο ΟΤΕ οφείλει να προτείνει εγγράφως εναλλακτικό τύπο συνεγκατάστασης, προκειμένου να ικανοποιήσει το αίτημα του Δικαιούχου. Η σχετική ενημέρωση κοινοποιείται και στην ΕΕΤΤ</i> »
5. Προσφερόμενες Υπηρεσίες	5.9. Ειδικές – Πρόσθετες Απαιτήσεις	Δεν υπάρχουν προκαθορισμένοι παράμετροι βάσει των οποίων θα προκύπτει το κόστος ανάπτυξης δικτύου	Θα πρέπει να προστεθούν, ώστε ο καθορισμός του κόστους των όποιων εργασιών απαιτηθούν για την ανάπτυξη δικτύου να χαρακτηρίζεται από ένα ελάχιστο επίπεδο διαφάνειας.
6. Διαδικασίες Εμπορικής Διαχείρισης	6.1 & 6.2 Παροχή πληροφοριών ΟΤΕ, Αίτηση Χορήγησης Υπηρεσίας	Βλ. σχετικά γενικό σχόλιο 3	Βλ. σχετικά γενικό σχόλιο 3 Επίσης θεωρούμε σημαντική την παροχή Πληροφοριών για την γεωγραφική Περιοχή που εξυπηρετεί κάθε Αστικό Κέντρο, χρεώσιμες αποστάσεις μεταξύ ΚοΜΓ - ΚοΜΓ, ΚοΜΓ - Α/Κ, ΑΣΜ αντιστοιχία με Α/Κ μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος ΟΤΕ.
6. Διαδικασίες Εμπορικής Διαχείρισης	6.6.7. Παράδοση Παραλαβή Σύνδεσης Μετάδοσης	Ο Δικαιούχος υποχρεούται να ελέγξει την καλή λειτουργία της Σύνδεσης Μετάδοσης εντός 3 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της υπηρεσίας, εάν δε παρέλθει άπρακτο το ως άνω χρονικό διάστημα η Σύνδεση Μετάδοσης θεωρείται παραληφθείσα.	Το διάστημα των 3 εργάσιμων ημερών σε ορισμένες περιπτώσεις δεν επαρκεί για να διεξαχθούν οι απαιτούμενοι έλεγχοι. Προτείνουμε οι σχετικοί έλεγχοι και η αποστολή του ΠΠΠ στον ΟΤΕ να πραγματοποιείται εντός 5 εργάσιμων ημερών.
	6.7.6.	Ομοίως με σχόλιο ανωτέρω	Ομοίως με πρόταση ανωτέρω

6. Διαδικασίες Εμπορικής Διαχείρισης	Παράδοση Παραλαβή Συνδεδεμένου Κυκλώματος Επέκτασης		
6. Διαδικασίες Εμπορικής Διαχείρισης	6.12- 6.6.14		Θα πρέπει η παροχή χώρου/ευκολιών Συνεγκατάστασης να διέπεται από τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις που ισχύουν για την παροχή συνεγκατάστασης στο πλαίσιο της Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο.
7. Οικονομικοί Όροι	7.4 Αμφισβήτηση Λογαριασμού	Λαμβανομένων υπόψιν των πρόσφατων διενέξεων των παρόχων με τον ΟΤΕ αναφορικά με τον υπολογισμό της χρέωσης για την κατανάλωση ηλεκτρικής ισχύος αλλά και της αντίθετης στα συναλλακτικά ήθη συμπεριφοράς του ΟΤΕ, θεωρούμε απαράδεκτη την πρόβλεψη αναφορικά με την υποχρέωση του παρόχου να καταβάλλει εγγυήσεις που θα καλύπτουν το 100% του υπό αμφισβήτηση ποσού	Προτείνουμε τη διαγραφή της εν λόγω πρόβλεψης.
10. Εγγυοδοσία		1. Ο έλεγχος κατά πόσον ο πάροχος κατέστη υπερήμερος αναφορικά με την καταβολή των οφειλών του προς τον ΟΤΕ θα πρέπει να περιορίζεται αφενός στις υπηρεσίες τις οποίες αφορά η εγγύηση και όχι στο σύνολο των παρεχόμενων από τον ΟΤΕ υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και αφετέρου στη χρονική περίοδο των τελευταίων 12 μηνών.	Να πραγματοποιηθούν οι σχετικές τροποποιήσεις στο προτεινόμενο κείμενο

		<p>2. Η ολιγοήμερη καθυστέρηση καταβολής (ενδεικτικά καθυστέρηση 1-5 ημέρες) δεν θα πρέπει να παρέχει αυτομάτως στον ΟΤΕ το δικαίωμα να ζητά εγγυήσεις από τον πάροχο, όταν ο τελευταίος είναι αποδεδειγμένα συνεπής προς τις οικονομικές του υποχρεώσεις απέναντι στον ΟΤΕ.</p>	
11. Πληροφοριακά Συστήματα (Π.Σ.)	11.1. Σκοπός Π.Σ.	<p>1. Δεν υπάρχει πρόβλεψη για το χρόνο ολοκλήρωσης του Π.Σ.</p> <p>2. Δεν αναφέρονται οι χρόνοι ικανοποίησης των αιτημάτων, ποιες διαδικασίες θα επιταχυνθούν, καθώς και οι προβλέψεις των χρόνων αυτών.</p>	<p>1. Να αναφέρεται χρονοδιάγραμμα θέσης σε λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος.</p> <p>2. Να υπάρξει πρόβλεψη για τους χρόνους ικανοποίησης των αιτημάτων τις διαδικασίες που θα επιταχυνθούν, οι διαδικασίες εμπορικής διαχείρισης των αιτημάτων κλπ. Θεωρούμε εύλογο ότι θα επιταχυνθούν οι ως άνω διαδικασίες.</p>
11. Πληροφοριακά Συστήματα (Π.Σ.)	11.1. Σκοπός Π.Σ.	«Διαθεσιμότητα Εφαρμογής: 99.95% ανά έτος, μη συμπεριλαμβανομένου του χρόνου συντήρησης.»	<p>Να οριστεί η διαθεσιμότητα και ακολούθως να προταθεί κοινά αποδεκτή μεθοδολογία μέτρησης της.</p> <p>Επίσης, να οριστεί η μη διαθεσιμότητα του συστήματος και να διευκρινιστεί εάν σε αυτήν περιλαμβάνεται μόνο το down time ή και οι υπέρμετρες καθυστερήσεις ακόμη και η μη λειτουργικότητα κάποιας συγκεκριμένης ενέργειας.</p>
11. Πληροφοριακά Συστήματα (Π.Σ.)	11.1. Σκοπός Π.Σ.	«Χρόνο απόκρισης σε αίτηση Δικαιούχου ή της ΕΕΤΤ: Το 95% των αιτήσεων θα πρέπει να τυγχάνει επεξεργασίας σε λιγότερο από δύο (2) δεύτερα.»	Να διευκρινιστεί εάν συμπεριλαμβάνεται κάθε είδους ερώτημα ή περιορίζεται μόνο στην κατάθεση αιτήματος.

Παράρτημα 3	4.8.1. Χρόνοι Παράδοσης Αστικού Συνδεδεμένου Κυκλώματος (p-t-p)	Δεν θεωρούμε ότι υπάρχει λόγος διαφοροποίησης των χρόνων παράδοσης για κυκλώματα από 64Kbps έως 2 Mbps. Θεωρούμε υπερβολικά μεγάλους τους χρόνους παράδοσης για κυκλώματα χωρητικότητας μεγαλύτερης των 34 Mbps ιδιαίτερα από την στιγμή που θα υπάρχουν προβλέψεις για τα ζητούμενα κυκλώματα	Προτείνουμε να μειωθεί ο χρόνος παράδοσης για κυκλώματα έως 2 Mbps στις 34 ημέρες. Προτείνουμε για κυκλώματα χωρητικότητας μεγαλύτερη από 34 Mbps, ο χρόνος παράδοσης να μειωθεί στις 40 ημέρες.
Παράρτημα 3	4.8.2. Χρόνοι Παράδοσης Υπεραστικού Συνδεδεμένου κυκλώματος (p-t-p)	Δεν θεωρούμε ότι υπάρχει λόγος διαφοροποίησης των χρόνων παράδοσης για κυκλώματα από 64Kbps έως 2 Mbps Θεωρούμε υπερβολικά μεγάλους τους χρόνους παράδοσης για κυκλώματα χωρητικότητας μεγαλύτερης των 34 Mbps ιδιαίτερα εάν ληφθεί υπόψιν η υποχρέωση των παρόχων να υποβάλουν προβλέψεις.	Προτείνουμε να μειωθεί ο χρόνος παράδοσης για κυκλώματα έως 2 Mbps στις 39 ημέρες. Προτείνουμε για κυκλώματα χωρητικότητας μεγαλύτερη από 34 Mbps, ο χρόνος παράδοσης να μειωθεί στις 43 ημέρες.
Παράρτημα 3	4.10.1- 4.10.5 (Ρήτρες χρόνων παράδοσης)	«Από την καταβολή ρητρών από κάθε κατηγορία εξαιρείται το 5% των περιπτώσεων για κάθε κατηγορία χωρητικότητας με τον μεγαλύτερο χρόνο παράδοσης. Σε κάθε περίπτωση η συνολική ρήτρα ανά Σύνδεση Μετάδοσης, δεν μπορεί να υπερβαίνει το εφάπαξ τέλος σύνδεσης της.»	Προτείνουμε να αφαιρεθεί ή να τροποποιηθεί ως εξής «Από την καταβολή ρητρών από κάθε κατηγορία εξαιρείται το 3% των περιπτώσεων για κάθε κατηγορία χωρητικότητας με τον μεγαλύτερο χρόνο παράδοσης εφόσον έχει προηγηθεί έγγραφη ενημέρωση του ΟΤΕ κατά την υλοποίηση με αιτιολόγηση της καθυστέρησης των περιπτώσεων που εξαιρούνται»
Παράρτημα 3	5.1. Αναγγελία Βλαβών	Αρκετά από τα συμβάντα που αναφέρονται ως «λόγοι καθυστέρησης μη υπαιτιότητας ΟΤΕ» είναι αόριστα και ασαφή, γεγονός που αφήνει στον ΟΤΕ περιθώρια ελιγμών για την απαλλαγή του από τις υποχρεώσεις του περί ρητρών.	Οι όροι πρέπει να είναι σαφείς και να μην αφήνουν περιθώρια για αμφισβητούμενες ερμηνείες. Η ανεπάρκεια των υποδομών θα πρέπει να συγκεκριμενοποιηθεί. Ομοίως και η έννοια της μη έγκαιρης συνεργασίας με το προσωπικό του Δικαιούχου. Ομοίως και η διατύπωση περί «μη έγκαιρης συνεργασίας». Ως ασαφής και αόριστη κρίνεται και η αναφορά ως λόγου καθυστέρησης της ύπαρξης σε εξέλιξη άλλης διαδικασίας που

			<p>επηρεάζει την διαδικασία της παροχής της υπηρεσίας, και επομένως πρέπει να παραληφθεί ή τουλάχιστον να προσδιοριστεί.</p> <p>Για όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στο παρόν άρθρο, θα πρέπει να προβλεφθεί υποχρέωση άμεσης και έγγραφης ενημέρωσης του ΟΤΕ προς τον δικαιούχο, με ρητή αναφορά των συγκεκριμένων συνθηκών, και δικαίωμα ανταπόδειξης του δικαιούχου.</p>
Παράρτημα 3 : Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (Basic SLA)	5.1 Αναγγελία βλαβών	Δεν καθορίζονται τυποποιημένες μετρήσεις και αποδεκτά αποτελέσματα αυτών.	Θα πρέπει να καθοριστούν τυποποιημένες μετρήσεις καθώς και τα αποδεκτά αποτελέσματα αυτών.
Παράρτημα 3 : Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (Basic SLA)	5.1 Αναγγελία βλαβών	Στο Δελτίο Αναγγελίας Βλαβών δεν αναγράφονται οι ενέργειες εκατέρωθεν.	Στο Δελτίο αναγγελίας βλαβών να περιγράφονται αναλυτικά οι ενέργειες ελέγχου και αποκατάστασης τόσο του παρόχου όσο και του ΟΤΕ. Σε κάθε περίπτωση η διαδικασία αναγγελίας βλάβης θα πρέπει να πραγματοποιείται πάντοτε μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ.
Παράρτημα 3 : Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (Basic SLA)	5.1 Αναγγελία βλαβών	Δεν προβλέπεται διαδικασία συνδυαστικού ραντεβού.	Εισαγωγή διαδικασίας συνδυαστικού ραντεβού σε περιπτώσεις μισθωμένων κυκλωμάτων εταιρικών πελατών, με σκοπό την συνεργασία των δυο μέρων Τεχνικού του ΟΤΕ και εναλλακτικού παρόχου για την αμεσότερη επίλυση της βλάβης.
Παράρτημα 3	5.3.1-5.3.5 (Ρήτρες Χρόνου Άρσης Βλάβης)	«Από την καταβολή των ανωτέρω ρητρών για κάθε κατηγορία ποιότητας εξαιρείται το 5% των περιπτώσεων με τον μεγαλύτερο χρόνο άρσης βλάβης. Οι ρήτρες ισχύουν για τις αναγγελθείσες βλάβες.»	Προτείνουμε να αφαιρεθεί ή να τροποποιηθεί ως εξής «Από την καταβολή ρητρών από κάθε κατηγορία εξαιρείται το 3% των περιπτώσεων για κάθε κατηγορία χωρητικότητας με τον μεγαλύτερο χρόνο παράδοσης εφόσον έχει προηγηθεί έγγραφη ενημέρωση του ΟΤΕ κατά την υλοποίηση με

			αιτιολόγηση της καθυστέρησης των περιπτώσεων που εξαιρούνται»
--	--	--	---